

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman dan teknologi pada revolusi industri 4.0 ini semakin banyak perusahaan yang berdiri dan bersaing untuk menjadi perusahaan yang menghasilkan kinerja terbaik baik dalam hal produktivitas maupun pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh Rohida (2018), walaupun dengan banyaknya ketersediaan bahan baku, finansial perusahaan yang kuat, serta seiring perkembangan teknologi sebagian pekerjaan telah diambil alih oleh teknologi yang mutakhir, teknologi tidak dapat dimanfaatkan secara efektif tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas. Madya (2018) berpendapat bahwa dalam terciptanya suatu organisasi maupun perusahaan, terdiri dari berbagai komponen atau unsur penting yang berperan dalam menjalankan dan mencapai tujuan. Komponen-komponen tersebut saling berkontribusi dan berkesinambungan sehingga organisasi atau perusahaan mampu berjalan dengan efektif. Sumber daya manusia termasuk sebagai komponen yang berperan penting dalam mengendalikan seluruh bagian dalam organisasi.

Menurut Krismiyati (2017) kehadiran sumber daya manusia pada suatu perusahaan menjadi salah satu faktor utama untuk mencetak keberhasilan dan kesuksesan perusahaan. Manfaat sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan salah satunya yakni berkontribusi melalui berbagai aktivitas seputar perencanaan, pengarahan, dan pengorganisasian seluruh unsur lain dalam perusahaan. Ketika suatu perusahaan diberikan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten namun tidak dapat mengendalikan dan memanfaatkannya secara efektif, maka sangat besar kemungkinan perusahaan tersebut mengalami kegagalan dalam mencapai tujuan yang dimiliki. Maka dari itu perusahaan perlu mengetahui seberapa baik kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusianya serta mengetahui bagaimana mengarahkannya dengan baik sejalan dengan yang diungkapkan oleh Catio et al. (2020) yakni sumber daya manusia menjadi faktor

yang penting dan berperan sebagai motor (penggerak/pengendali) dalam perusahaan yang artinya, kemajuan suatu perusahaan akan tergantung pada pengelolaan sumber daya manusia. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas dan didukung dengan pengendalian manajemen sumber daya yang baik, maka teknologi yang canggih pun dapat dimanfaatkan dengan efektif dan efisien sehingga memberikan hasil kerja yang baik pula. Begitu pula dengan perusahaan yang memberikan jasa berupa pelayanan kepada pelanggannya, semakin baik kualitas dan manajemen sumber daya manusianya, maka semakin baik pula pelayanan yang diberikan kepada pelanggan perusahaan. Perusahaan yang memiliki kualitas sumber daya manusia serta pengendalian sumber daya manusia yang buruk biasanya memiliki tingkat kinerja yang rendah sehingga tidak mampu mengikuti persaingan bisnis yang semakin tinggi.

Menurut pendapat dari Asbari et al. (2020) dalam menghadapi perkembangan revolusi industri 4.0, setiap perusahaan perlu melakukan adaptasi mengikuti perubahan dunia bisnis baik dari segi manajemen internal, generasi sumber daya manusia maupun eksternal perusahaan seperti teknologi dan pasar ekonomi. Pandemi Covid-19 yang menyerang banyak negara di dunia termasuk Indonesia, mendesak seluruh perusahaan berbagai aspek untuk kembali menyesuaikan kegiatan mereka sesuai dengan keadaan yang lebih terbatas. Adanya peraturan-peraturan terkait protokol kesehatan yang diberlakukan untuk melindungi masyarakat dunia dari penyebaran virus Covid-19 membatasi perusahaan dalam menjalankan usahanya sehingga pemasukan dan kinerja menjadi tidak maksimal dan mempengaruhi ekonomi negara. Salah satu kebijakan protokol kesehatan yang diberlakukan pemerintah yaitu pembatasan kerumunan di setiap kawasan publik termasuk perusahaan. Ketika pemerintah membuat kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diberlakukan didalam perusahaan membuat seluruh perusahaan di Indonesia beradaptasi dengan mengurangi karyawan yang bekerja di kantor dengan sistem *Work From Home* (WFH). Namun, walaupun diberlakukannya sistem WFH, target kerja yang diberlakukan karyawan tetap sama sehingga menambah beban kerja karyawan. Keterbatasan-keterbatasan yang didapat ketika sistem WFH diberlakukan membuat kinerja karyawan menurun.

Ma'arif & Kartika (2021) menjelaskan bahwa kinerja merupakan suatu produk ataupun *output* yang diberikan oleh karyawan dari melakukan aktivitas-aktivitas pekerjaan yang berhubungan dengan produktivitas perusahaan. Hal terpenting yang menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam meraih kesuksesan salah satunya adalah kinerja yang diberikan oleh karyawan. Karyawan melakukan kegiatan produksi sesuai dengan peraturan dan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga hasil yang diberikan sesuai dengan harapan dan standar kinerja perusahaan. Standar kinerja tersebut dibuat sebagai pedoman atau kriteria untuk dicapai baik secara individu maupun bersama-sama dalam tim untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya.



Gambar 1. Persentase perusahaan yang memberlakukan sistem WFH

Sumber : Data diolah, covid-19.bps.go.id, 2020.

Hasil analisis Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan bahwa 65% perusahaan menerapkan sistem WFH untuk sebagian karyawannya, dan 35% perusahaan menerapkan sistem WFH kepada seluruh karyawannya. Hal ini menunjukkan bahwa banyak perusahaan yang membatasi jumlah karyawan yang bekerja di kantor dengan menerapkan sistem WFH atau bahkan menerapkan WFH kepada seluruh karyawannya sehingga segala aktivitas-aktivitas perkantoran dilakukan dari rumah dengan memanfaatkan berbagai kemajuan teknologi yang ada. Menurut Esthi (2020) ketika karyawan mulai menerapkan sistem WFH

tentunya masih ada perilaku yang terbiasa dilakukan sebelum pandemi di mana mereka bebas melakukan berbagai jenis interaksi secara langsung tanpa perlu mengenakan masker dan kewajiban protokol kesehatan. Karyawan juga terbiasa mengerjakan tanggung jawabnya bersama-sama di area yang sama sehingga ketika WFH diterapkan manajer harus berusaha mempertahankan hasil kinerja karyawan walaupun mereka mulai bekerja di rumah masing-masing. Seperti pendapat yang diungkapkan oleh Arief & Ismail (2021), ketika sebagian karyawan bekerja dari rumah pelayanan yang diberikan karyawan di kantor diharapkan harus tetap baik walaupun jumlah karyawan di kantor berkurang. Hal ini tentunya menambah beban dan tanggung jawab bagi karyawan yang sedang tidak WFH dan terkadang pelayanan yang diberikan kurang maksimal sehingga timbul ketidakpuasan dalam bekerja.

Menurut Hanum et al. (2021); Rosita & Yuniati (2016) Kepuasan kerja merupakan suatu ungkapan baik secara perasaan yang diungkapkan secara verbal maupun non verbal mengenai bagaimana karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat juga diartikan sebagai keadaan emosional di mana dapat berarti sesuatu yang menyenangkan ataupun tidak menyenangkan terhadap sesuatu hal yang didapatkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Ketika karyawan mendapatkan hal baik berupa imbalan maupun sebagai pendukung pekerjaannya, karyawan akan menunjukkan rasa senang melalui tingkah lakunya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Semakin nyaman dan puas karyawan terhadap perusahaan, maka hasil kinerja yang diberikan oleh karyawan baik dalam tim maupun individual akan semakin baik pula. Hal ini mereka ungkapkan sebagai bentuk imbalan atau timbal balik yang saling memberi keuntungan di mana karyawan akan merasa puas dengan kondisi yang diterimanya dan perusahaan mendapatkan hasil kinerja yang baik dari karyawan.

Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan dapat dicerminkan melalui pemenuhan kewajiban dan tanggung jawab yang diterima setiap karyawan. Hal ini mencerminkan sikap kerja karyawan yang semakin baik apabila karyawan merasa senang dengan lingkungan kerja dan perlakuan perusahaan yang diberikan perusahaan. Sikap kerja merupakan tindakan atau perilaku kerja yang diberikan karyawan secara sadar dan sesuai dengan standar perusahaan yang baik

Simanjuntak (2020). Sikap kerja berupa perilaku yang terorganisir dan dapat dipelajari melalui pengalaman dan pengetahuan mengenai tingkah laku yang dibenarkan perusahaan sebagai bentuk respon dari kepuasan kerja yang telah didapatkan. Menurut Wirli Aji et al. (2020) Sikap kerja yang diberikan karyawan umumnya merupakan perilaku hasil dari pemikiran setiap individu mengenai pekerjaan ketika merasa senang dengan pekerjaannya sehingga bersedia untuk memberikan hasil kerja keras dan memberikan kinerja yang baik untuk perusahaan. Sebaliknya apabila merasa tidak senang atas pekerjaannya, karyawan akan enggan untuk bekerja keras dan akan melakukan pekerjaannya dengan malas dan bertolak dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan sehingga menghasilkan kinerja yang buruk dan dapat merugikan perusahaan.

Kinerja karyawan yang memiliki sikap kerja yang baik tentunya juga berasal dari suasana hati dan kepuasan kerja yang dimiliki. Seperti pendapat yang dikemukakan oleh Rene & Wahyuni (2018), bahwa selain memberikan tanggung jawab dan ekspektasi hasil kerja yang baik dari karyawan, sebuah perusahaan tentunya harus memberikan perhatian terhadap keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan bersosial setiap karyawannya. Karyawan perusahaan berhak untuk mendapatkan kepuasan dan kenyamanan ketika bekerja seperti pemenuhan hak-hak gaji dan upah lembur, perlengkapan kerja seragam, sarana dan prasarana yang lengkap, jam kerja yang tidak berlebihan, atau disebut dengan *work-life balance*.

Anugrah & Priyambodo (2021) berpendapat bahwa *work-life balance* berupa keadaan di mana karyawan memiliki waktu dan kehidupan yang setara di dunia kerja maupun diluar pekerjaan. Menurut Bataineh (2019), *Work-life balance* yang baik dapat memberikan kepuasan kerja karyawan sehingga dapat meningkatkan produktivitas yang baik dan menghasilkan kinerja yang sesuai dengan standar perusahaan. Sama halnya yang diungkapkan oleh Rahma et al. (2017) bahwa suatu karyawan akan lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya dan bersedia untuk bertanggung jawab dalam memberikan kinerja yang baik apabila memiliki memiliki tingkat kehidupan dan pekerjaan yang stabil dan seimbang. Mendis & Weerakkody (2017) berpendapat bahwa *work-life balance* bukan hanya berarti upaya dalam menyeimbangkan dua kehidupan baik di kehidupan bekerja maupun berkeluarga, namun bagaimana seorang karyawan dapat mengkombinasikan atau

membuat penyesuaian antara pola kerja yang dimiliki dengan tanggung jawabnya diluar pekerjaan kantor seperti terhadap keluarga, anak, dan teman-temannya. *Work-life balance* yang baik ditandai dengan adanya interaksi yang cukup baik dengan pekerjaannya maupun kehidupan diluar pekerjaan.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan objek penelitian karyawan PT Dana Purna Investama yang ditempatkan di Bank BCA Cabang Utama Jakarta Kantor Wilayah 10. PT Dana Purna Investama (DPI) merupakan anak perusahaan dari Dana Pensiun BCA di mana PT DPI bergerak dibidang manajemen fasilitas Gedung yang menawarkan layanan berupa jasa. PT DPI memiliki beberapa jenis spesialisasi pelayanan seperti operasional gedung dan layanan manajemen pemeliharaan, layanan teknisi, kebersihan, manajemen kantor, jasa penyedia tenaga kerja, dan lainnya. PT DPI memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dan sudah ahli di bidangnya. PT DPI bekerja sama dengan para klien dengan menyediakan tenaga kerja yang akan ditempatkan di perusahaan klien di seluruh Indonesia. PT Dana Purna Investama (DPI) berkomitmen untuk memberikan jasa pelayanan dengan baik dan mewujudkan kepuasan kepada mitra perusahaan dengan memberikan usaha dan kerja yang memuaskan dan penuh semangat. Namun, berada di bawah protokol kesehatan menghadapi pandemi Covid-19, mengikuti kebijakan perusahaan klien, karyawan yang ditempatkan di beberapa Bank BCA Jakarta juga menerapkan sistem *Work From Home* (WFH) yang mana tentunya mempengaruhi kinerja karyawan yang dihasilkan.

Penerapan *Work From Home* (WFH) pada karyawan DPI sesuai jadwal yang telah dibuat oleh *building manager* dan para *supervisor* di mana adanya pengurangan karyawan dengan setiap satu sampai dua hari akan ada pergantian kelompok yang masuk kerja dan WFH membuat kinerja karyawan menurun akibat kekurangan tenaga kerja yang berada di area. Tentunya tuntutan pekerjaan yang dimiliki tidak berkurang di mana karyawan diharapkan untuk selalu *standby* dalam menjaga kebersihan untuk *housekeeping*, menerima permintaan pengecekan mesin untuk teknisi, maupun melayani nasabah BCA bagi yang bertugas sebagai operator telpon dan di BCA Prioritas. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel capaian kinerja karyawan sebagai berikut :

Tabel 1. Capaian Kinerja Karyawan PT DPI di BCA Kanwil 10

No.	Jabatan	Aspek	Satuan	Target	Realisasi
1.	<i>Building Manager</i>	Sosial		90	85
		<i>Self-Management</i>	%	90	92
		Kedisiplinan		100	85
2.	Administrasi	Sosial		90	87
		<i>Self-Management</i>	%	90	90
		Kedisiplinan		100	93
3.	<i>Supervisor Teknisi</i>	Sosial		90	82
		<i>Self-Management</i>	%	90	88
		Kedisiplinan		100	93
4.	Teknisi	Sosial		90	91
		<i>Self-Management</i>	%	90	90
		Kedisiplinan		100	90
5.	<i>Supervisor Housekeeping</i>	Sosial		90	88
		<i>Self-Management</i>	%	90	89
		Kedisiplinan		100	79
6.	<i>Cleaning Service</i>	Sosial		90	88
		<i>Self-Management</i>	%	90	82
		Kedisiplinan		100	79
7.	Ekspedisi	Sosial		90	90
		<i>Self-Management</i>	%	90	85
		Kedisiplinan		100	98
8.	<i>Butler</i>	Sosial		90	91
		<i>Self-Management</i>	%	90	90
		Kedisiplinan		100	95

No.	Jabatan	Aspek	Satuan	Target	Realisasi
		Sosial		90	90
9.	<i>Office Boy</i>	<i>Self-Management</i>	%	90	86
		Kedisiplinan		100	95
		Sosial		90	87
10.	<i>Operator Telephone</i>	<i>Self-Management</i>	%	90	91
		Kedisiplinan		100	95

Sumber : *Evaluasi Kinerja Karyawan PT DPI, data diolah, 2021.*

Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa terdapat ketidakmampuan pemenuhan target evaluasi kinerja yang diharapkan perusahaan. Berdasarkan aspek sosial di mana karyawan diharapkan memiliki kemampuan komunikasi, kerjasama, loyalitas dan kejujuran, *building manager* dan *supervisor housekeeping* memiliki angka persentase yang paling rendah. Selanjutnya untuk aspek *self-management* di mana karyawan diharapkan memiliki kemampuan bekerja di bawah tekanan, tanggung jawab dan kemandirian dapat dilihat bahwa *cleaning service* dan *office boy* memiliki angka persentase yang paling rendah. Kemudian aspek kedisiplinan dengan harapan perusahaan bahwa karyawan dapat mematuhi peraturan dan prosedur yang ada serta konsistensi penerapan sistemnya, *supervisor housekeeping* dan *cleaning service* memiliki angka persentase yang paling rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja yang dihasilkan oleh karyawan masih kurang baik dan belum memenuhi harapan perusahaan.

Padatnya pekerjaan yang dimiliki karyawan yang sedang tidak WFH ini membuat karyawan merasa kurang puas dan lelah dengan pekerjaannya dan mengalami permasalahan dalam membagi waktu antara pekerjaan dan keluarga karena harus meluangkan waktu lebih di akhir jam kerja untuk membereskan pekerjaannya. Berikut merupakan hasil pra-survey kepuasan kerja karyawan PT DPI di BCA Kanwil 10:

Tabel 2. Kepuasan Kerja Karyawan PT DPI di BCA Kanwil 10

	Puas	Belum Puas
Gaji	80%	20%
Hubungan Rekan Kerja	60%	40%
Hubungan dengan Atasan	60%	40%
Lingkungan Kerja	60%	40%
Beban Kerja	55%	45%

Sumber : Pra-Survey, data diolah, 2021.

Setelah dilakukan pra-survey terhadap karyawan PT DPI di BCA Jakarta, dapat dilihat bahwa 80% karyawan telah mendapatkan kepuasan dari gaji yang diberikan oleh perusahaan termasuk upah lembur. Faktor gaji juga berhubungan dengan beban kerja di mana 40% karyawan merasakan beban kerja yang berlebih dengan pekerjaannya. Kemudian 60% karyawan sudah merasa puas dengan hubungan dengan rekan kerja dan hubungan dengan atasan. Selanjutnya 60% karyawan merasa puas dengan lingkungan kerjanya sedangkan 40% karyawan merasa belum puas akan lingkungan kerja disekitar tempat mereka bekerja. Kemudian yang terakhir adalah sekitar 55% karyawan merasa puas dan tingkat beban kerja yang dimiliki sedangkan 45% karyawan merasa belum puas dengan tingkat beban kerja yang dimiliki. Dalam pelaksanaan pra-survey ini terdapat beberapa keluhan seputar kepuasan kerja di mana sebagian karyawan yang ditempatkan di area lantai 2 keatas umumnya kurang memiliki kedekatan dengan atasan yang berada di *building management office* lantai 1 dan pada suatu waktu ada beberapa karyawan yang terlibat sedikit konflik akibat kesalahpahaman mengenai tanggung jawab pekerjaan yang dimiliki. Sebagian karyawan juga mengeluhkan permasalahan perizinan pengajuan cuti yang sulit padahal mereka juga ada yang memiliki jadwal bekerja sampai hari Sabtu. Kemudian dengan beban kerja yang meningkat ketika penerapan WFH sehingga terdapat penurunan kualitas kerja dan kecekatan dalam penyelesaian pekerjaan yang dimiliki. Hal ini mengakibatkan karyawan merasa bahwa WFH merupakan salah satu kesempatan

bagi mereka untuk beristirahat dari pekerjaan mereka yang dapat dilihat dari rekapitulasi absensi karyawan berikut ini:

Tabel 3. Rekapitulasi Absensi Karyawan PT DPI di BCA Kanwil 10 (%)

<b>Jabatan</b>	<b>Absen</b>	<b>Datang Telat</b>	<b>Pulang Cepat</b>
<i>Building Manager</i>	5.26	13.07	0.76
Administrasi	0	9.48	6.06
<i>Supervisor Teknisi</i>	0	11.64	1.52
Teknisi	0	21.84	16.67
<i>Supervisor Housekeeping</i>	15.79	6.03	11.36
<i>Cleaning Service</i>	36.84	21.55	49.24
Ekspedisi	0	1.15	0
<i>Butler</i>	15.79	15.37	5.3
<i>Office Boy</i>	21.05	0.43	3.03
<i>Operator Telephone</i>	0	0	0.76

Sumber: rekap data absensi sistem fingerprint PT DPI di BCA Jakarta periode feb-agi, data diolah, 2021.

Berdasarkan data rekapitulasi absensi karyawan PT DPI yang ditempatkan di BCA Jakarta di atas, dapat dilihat total absensi *housekeeping* memiliki persentase yang lebih besar dikarenakan jumlah total karyawannya merupakan yang paling banyak di PT DPI. Dari total persentase tersebut dapat dilihat total persentase absen dan kedatangan yang telat menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT DPI kurang baik selama enam bulan terakhir. Selama pengolahan data, dapat terlihat jumlah kedatangan telat semakin banyak ketika memasuki adanya kebijakan PPKM penerapan sistem *Work From Home* (WFH) sebagian. Tidak sedikit karyawan yang sedang WFH melakukan absensi lewat dari pukul 08:00 dengan berbagai alasan yang mereka ungkapkan begitu pula dengan absensi pulang yang lebih cepat dari pukul 16:00.

Tabel 4. Rekapitulasi *Handling Complaint Housekeeping*

No.	Keluhan
1.	Banyak putung rokok di <i>basement</i>
2.	HK tidak <i>standby</i> di area masing-masing
3.	Kursi nasabah kotor
4.	Lampu taman berdebu
5.	<i>Office boy</i> kurang cekatan
6.	<i>Cleaning Service</i> tidak ramah kepada nasabah
7.	Proses perbaikan mesin oleh teknisi yang lama

Sumber : Form Evaluasi Berkala *housekeeping dan handling complaint building management*, data diolah, 2021.

Begitu pula dengan pengurangan jumlah karyawan yang *standby* di area setiap harinya membuat berkurangnya sikap kerja dan kegesitan karyawan dalam mengerjakan tugasnya. Berdasarkan laporan *handling complaint* adanya beberapa keluhan dari karyawan BCA dalam hal kebersihan dan kecekatan karyawan DPI untuk mengerjakan tugasnya. hal ini mengindikasikan kinerja serta sikap kerja karyawan yang kurang baik. Kemudian karyawan harus datang lebih pagi dan pulang lebih terlambat untuk membersihkan kantor karena ada penambahan area untuk setiap karyawan *housekeeping* yang lebih besar hal ini membuat karyawan mengalami masalah ketika membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan diluar pekerjaannya dengan baik sehingga dapat diteliti mengapa fenomena tersebut dapat terjadi.

Rialmi et al. (2020) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh pada kinerja karyawan PT Antarmitra Sembada. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Hanum et al. (2021) bahwa baik secara parsial maupun simultan, kepuasan kerja dengan kompetensi kerja dapat memberi pengaruh kepada kinerja karyawan. Lain hal dengan penelitian yang dilakukan oleh Nabawi (2019), mengungkapkan bahwa secara parsial kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pernyataan tersebut juga didukung oleh

Kristine (2017) yang mengungkapkan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh negatif kepada kinerja karyawan karena pengaruh faktor *self-esteem*.

Hendayani (2020) pada penelitiannya menuturkan bahwa sikap kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan kepada kinerja karyawan sehingga semakin baik sikap kerja yang dimiliki karyawan, semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Hal ini didukung oleh Simanjuntak (2020) yang menyatakan bahwa etos kerja, kepuasan kerja, beserta sikap kerja secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja karyawan. Lain halnya dengan yang dinyatakan oleh Korompis et al. (2017) bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan antara sikap kerja dengan kinerja karyawan.

Menurut Soomro et al. (2018) dalam penelitiannya, ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *work-life balance* terhadap kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa produktivitas karyawan dapat dipengaruhi oleh keseimbangan kehidupan karyawan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anugrah & Priyambodo (2021) bahwa karyawan akan menghasilkan kinerja yang lebih baik ketika mereka dapat menyeimbangkan kehidupan pekerjaan dengan diluar pekerjaan. Begitu juga dengan penelitian oleh Johari et al. (2017) yang menuturkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *work-life balance* dengan kinerja karyawan. Hal ini berbanding terbalik dengan yang ditemukan oleh Kembuan et al. (2021); Saifullah (2020) di mana mereka tidak menemukan adanya pengaruh yang signifikan dari *work-life balance* pada kinerja karyawan perusahaan.

Berdasarkan fenomena dan *gap research* yang telah disampaikan, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA, SIKAP KERJA DAN *WORK-LIFE BALANCE* TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi kasus pada PT Dana Purna Investama Jakarta)”**.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Terkait dengan latar belakang masalah yang dimiliki maka dapat diangkat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan PT. Dana Purna Investama Jakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh antara sikap kerja dengan kinerja karyawan PT. Dana Purna Investama Jakarta?
3. Apakah terdapat pengaruh antara *work-life balance* dengan kinerja karyawan PT. Dana Purna Investama Jakarta?
4. Apakah terdapat pengaruh antara kepuasan kerja, sikap kerja, dan *work life balance* terhadap kinerja karyawan PT. Dana Purna Investama Jakarta?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Terkait dengan rumusan masalah yang telah dibuat, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh kepuasan kerja dengan kinerja karyawan PT. Dana Purna Investama Jakarta.
2. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh sikap kerja dengan kinerja karyawan PT. Dana Purna Investama Jakarta.
3. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh *work-life balance* terhadap kinerja karyawan PT. Dana Purna Investama Jakarta.
4. Untuk menguji dan membuktikan adanya pengaruh kepuasan kerja, sikap kerja dan *work-life balance* secara bersama-sama mempengaruhi kinerja karyawan PT. Dana Purna Investama Jakarta.

### **I.4 Manfaat Hasil Penelitian**

Dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis  
Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang sumber daya manusia dan menjadi referensi untuk penelitian di masa mendatang.
2. Aspek Praktis  
Secara praktis, penelitian yang akan dilakukan dapat memberikan gambaran mengenai langkah manajemen sumber daya manusia yang lebih baik untuk

masa mendatang, salah satunya seperti pengambilan keputusan terkait kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh kepuasan kerja dan sikap kerja dan *work-life balance*.